

- Klachtenregeling  
ongewenste  
omgangsvormen

Het doel van deze klachtenregeling is een zorgvuldige behandeling van klachten van een ieder die werkzaam is voor Stichting de Vrolijkheid en die binnen de arbeidssfeer geconfronteerd wordt met ongewenste omgangsvormen. Deze regeling draagt bij aan een veilige werkomgeving en wordt onderschreven door de directeur en het bestuur.

# 1. Algemeen

## 1.1 Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. Aangeklaagde: de medewerker (zie ook art. 2.1) tegen wie een klacht is ingediend vanwege ongewenste omgangsvormen.
2. Bevoegd gezag: de directeur van Stichting de Vrolijkheid (zie bijzondere bepalingen inzake de positie van de directeur).
3. Klacht: een schriftelijke, feitelijke beschrijving van de ongewenste omgangsvormen, waarbij wordt aangegeven waarom deze gedragingen als ongewenst zijn ervaren.
4. Klachtencommissie: de commissie tot wie de medewerker die geconfronteerd is met ongewenste omgangsvormen zich kan wenden met een klacht. De commissie onderzoekt deze klacht en brengt advies uit aan het bevoegd gezag met daarin een oordeel over de gegrondheid van de klacht en een voorstel omtrent de te nemen maatregelen.
5. Klager: de medewerker (zie ook art. 1.2 lid 1) die een klacht over ongewenste omgangsvormen heeft en indient bij de klachtencommissie.
6. Melder: de medewerker (zie ook art. 2.1) die zich in verband met ongewenste omgangsvormen tot de vertrouwenspersoon wendt.

7. Vertrouwenspersoon: de door de directie benoemde functionaris, tot wie de medewerker die geconfronteerd is met ongewenste omgangsvormen zich kan wenden voor advies, ondersteuning en begeleiding.
8. Ondersteuner: degene die wordt aangesteld om de aangeklaagde, indien gewenst te ondersteunen.
9. Ongewenste omgangsvormen, waaronder wordt verstaan:
  - a. Discriminatie: elke vorm van onderscheid, uitsluiting, beperking of voorkeur, die een achterstand en/of achterstelling van een medewerker of groepen medewerkers in de organisatie wegens zijn/hun ras, etnische afkomst, leeftijd, handicap, geslacht, seksuele geaardheid ten doel heeft of kan hebben.
  - b. Seksuele intimidatie: enige vorm van verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag met een seksuele connotatie dat als doel of gevolg heeft dat de waardigheid van de medewerker wordt aangetast, in het bijzonder wanneer een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende situatie wordt gecreëerd.
  - c. Agressie en geweld: voorvallen waarbij verbaal, non-verbaal een medewerker psychisch of fysiek wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen, onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van arbeid.
  - d. Pesten en treiteren: alle vormen van intimiderend gedrag met een structureel karakter, van een of meerdere medewerkers (collega's, leidinggevenden) gericht tegen een medewerker of groep van medewerkers die zich niet kan of kunnen verdedigen tegen dit gedrag.

## 1.2 Reikwijdte van de klachtenregeling

1. Iedereen die als medewerker, stagiaire, vrijwilliger, freelancer of anderszins werkzaam is, of tot uiterlijk een jaar geleden werkzaam was, bij Stichting de Vrolijkheid, valt binnen de reikwijdte van deze klachtenregeling en kan gebruik maken van de vertrouwenspersoon of ondersteuner en van de klachtenregeling.
2. In deze regeling wordt het woord 'medewerker' gebruikt. Met 'medewerker' wordt bedoeld de beschrijvingen onder het voorgaande lid 1 van dit artikel.
3. Deze regeling is tevens van kracht op functionarissen die niet werkzaam zijn bij Stichting de Vrolijkheid maar wel werkzaam zijn in de gebouwen van Stichting de Vrolijkheid en in verband met deze werkzaamheden te maken hebben met ongewenste omgangsvormen van een medewerker die werkzaam is voor Stichting de Vrolijkheid.

## 2. Vertrouwenspersoon ongewenste omgangsvormen

### 2.1 Benoeming, schorsing en ontslag van de vertrouwenspersoon

1. De directie benoemt, schorst en ontslaat de vertrouwenspersoon.
2. De directie stelt de vertrouwenspersoon in de gelegenheid zijn/haar taken naar behoren te vervullen.
3. De vertrouwenspersoon wordt, gezien de onafhankelijkheid en de aard en omvang van de organisatie, bij voorkeur extern aangetrokken. Wel kunnen er tevens interne vertrouwenspersonen worden aangesteld, die een klankbord functie hebben en de eerste opvang doen.

## 2.2 Taken van de vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon heeft tot taak:

1. Het opvangen, van advies dienen en begeleiden van de melder, alsmede het zo nodig doorverwijzen naar een professionele hulpverlenende instantie.
2. Het door middel van het inschakelen van een bemiddelaar trachten tot een oplossing te komen. De bemiddelaar is bij voorkeur de direct leidinggevende omdat deze verantwoordelijk is voor een veilige werkomgeving voor zijn team. Indien de direct leidinggevende zelf betrokken is bij de klacht, wordt zijn leidinggevende gevraagd te bemiddelen. Als deze bemiddeling, naar het oordeel van de klager, onvoldoende tot een oplossing leidt, of de verhoudingen ernstig verstoord zijn, kan, zo de klager en de aangeklaagde dit wensen een deskundige of een externe mediator worden ingeschakeld.
3. Het adviseren over en behulpzaam zijn van de melder bij eventueel verder te nemen stappen.
4. Het ondersteunen en begeleiden van de medewerker die geconfronteerd is met ongewenste omgangsvormen bij het indienen van een klacht ter zake bij de klachtencommissie en bij het horen door deze commissie.
5. Het geven van gevraagd of ongevraagd advies aan de directeur op het gebied van beleid, preventie van en voorlichting over ongewenste omgangsvormen in de organisatie.
6. Het geven van voorlichting op het gebied van ongewenste omgangsvormen in de organisatie.
7. Het anoniem registreren van de aard, omvang en afhandeling van de meldingen over ongewenste omgangsvormen om deze informatie ter beschikking te stellen van de directie. Dit kan in de vorm van een jaarverslag.

8. Het verlenen van nazorg aan de medewerker die is geconfronteerd met ongewenste omgangsvormen. Het doel hiervan is onder meer te bezien of het indienen van een klacht niet leidt tot repercussies voor de klager, of de ongewenste gedragingen zijn opgehouden, of de door het bevoegd gezag gestelde maatregel wordt uitgevoerd.
9. De vertrouwenspersoon is gecertificeerd bij een beroepsvereniging gespecialiseerd in sociaal werk.

NB: In de Arbowet vallen de ongewenste omgangsvormen zoals discriminatie, seksuele intimidatie, pesten en agressie en geweld onder de psychosociale arbeidsbelasting (PSA). Ook werkdruk valt daaronder. De factor werkdruk is geen specifiek aandachtsgebied van de vertrouwenspersoon, maar hoort thuis bij de leidinggevende, P&O of bedrijfsmaatschappelijk werk.

## 2.3 Werkwijze en bevoegdheden van de vertrouwenspersoon

1. De vertrouwenspersoon werkt onafhankelijk en mag geen lid zijn van de klachtencommissie, de ondernemingsraad of de directie of werkzaam zijn als bedrijfsarts, P&O'er, staffunctionaris of leidinggevende.
2. De vertrouwenspersoon legt verantwoording af aan de directie met in achtneming van de vertrouwelijkheid.
3. De vertrouwenspersoon is bevoegd informatie in te winnen die noodzakelijk is om tot een goed inzicht te komen omtrent de melding en de mogelijkheden om te komen tot een oplossing. De vertrouwenspersoon neemt daarbij de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht, ter bescherming van de privacy van alle betrokkenen.
4. De vertrouwenspersoon is verplicht tot het vertrouwelijk omgaan met hetgeen haar of hem in verband met de werkzaamheden als vertrouwenspersoon ter kennis komt. Dit betekent dat de vertrouwenspersoon als regel alleen naar buiten treedt met wat de cliënt hem verteld heeft, met

toestemming van de cliënt. In uitzonderingssituaties als er gevaar dreigt voor de cliënt of voor een ander heeft de vertrouwenspersoon de bevoegdheid de vertrouwelijkheid te doorbreken op grond van een zogeheten conflict van plichten. Personen die door de vertrouwenspersoon zijn benaderd zijn tevens tot deze vertrouwelijkheid verplicht.

5. De vertrouwenspersoon verwerkt de persoonsgegevens in verband met zijn taken conform de bepalingen van de Wet bescherming persoonsgegevens.

### **3. Klachtencommissie ongewenste omgangsvormen**

#### **3.1 Instelling, samenstelling en benoeming van de klachtencommissie**

1. De directie stelt een klachtencommissie in.
2. De klachtencommissie bestaat uit drie leden.
3. De klachtencommissie bestaat uit een voorzitter en twee andere leden. De voorzitter is niet werkzaam voor Stichting de Vrolijkheid en heeft evenmin andere banden met Stichting de Vrolijkheid.
4. De directie benoemt voor ieder lid een plaatsvervanger.
5. De benoeming van de leden en plaatsvervangers geldt, behoudens tussentijds ontslag, voor een periode van drie jaar en kan eenmaal voor drie jaar worden verlengd. In geval van tussentijds aftreden wordt een opvolger benoemd voor de periode die zijn voorganger nog te vervullen zou hebben.
6. Uitgesloten van benoeming zijn leden van de directie, leidinggevenden, medewerkers van de afdeling P&O, stafleden, OR-leden, vertrouwenspersoon, bedrijfsarts

en bedrijfsmaatschappelijk werk, allen werkzaam voor Stichting de Vrolijkheid.

7. Binnen de klachtencommissie dient zowel juridische deskundigheid als deskundigheid op het gebied van ongewenste omgangsvormen aanwezig te zijn.
8. De klachtencommissie wordt zo divers mogelijk samengesteld, waarbij in ieder geval beide seksen vertegenwoordigd zijn.
9. Een lid van de klachtencommissie mag niet direct of indirect betrokken zijn bij de ongewenste omgangsvormen waarover een klacht is ingediend. Is dit het geval, dan neemt de plaatsvervanger van dat lid de behandeling van de klacht over.
10. Er wordt een secretaris aangesteld die tevens het archief beheert. De secretaris is geen lid van de klachtencommissie maar ondersteunt de werkzaamheden van de commissie.
11. De klachtencommissie verplicht zich tot deskundigheidsbevordering.
12. Indien en voor zover het jaarverslag daartoe aanleiding geeft of op verzoek vindt overleg plaats tussen de (voorzitter van de) klachtencommissie, de vertrouwenspersoon en de directie.

## 3.2 Taken en bevoegdheden van de klachtencommissie

1. De klachtencommissie oordeelt over de ontvankelijkheid van een klacht. Een klacht is ontvankelijk wanneer de klacht wordt ingediend door een medewerker die daartoe op grond van dit reglement bevoegd is, het tot de competentie van het bevoegd gezag behoort om maatregelen te nemen inzake de klacht over ongewenste omgangsvormen en het klachtschrift schriftelijk is ingediend voorzien van alle benodigde informatie (zie artikel 3.4), zoals benoemd in de algemene bepalingen van dit reglement (zie art. 1.1).



2. De klachtencommissie stelt een onderzoek in naar iedere bij haar schriftelijk ingediende klacht die ontvankelijk is voor klachtbehandeling, mits het personen betreft genoemd in art. 3.2, lid 1.
3. De klachtencommissie brengt op grond van haar onderzoek een schriftelijk advies uit aan de directie.
4. De klachtencommissie is bevoegd:
  - a. Tot het oproepen van daarvoor in aanmerking komende derden voor het verkrijgen van inlichtingen.
  - b. Tot het opvragen van ter zake dienende bescheiden, indien en voor zover die ten behoeve van de werkzaamheden van de klachtencommissie noodzakelijk zijn.
  - c. Een onderzoek op de werkplek in te stellen of te doen instellen.
  - d. Zich door deskundigen van advies en bijstand laten dienen.
5. De klachtencommissie is bevoegd de directie gevraagd en ongevraagd te adviseren inzake het beleid met betrekking tot ongewenste omgangsvormen.
6. Eens per jaar brengt de klachtencommissie een geanonimiseerd verslag uit aan de directie over haar werkzaamheden.

### 3.3 Procedure van de klachtbehandeling

1. Na de ontvangst van een klacht zendt de klachtencommissie binnen een week een ontvangstbevestiging aan de klager.
2. Binnen twee weken na ontvangst van de schriftelijke klacht maakt de klachtencommissie schriftelijk aan klager kenbaar of klager en klacht ontvankelijk zijn en of de klacht in behandeling genomen wordt. Klager wordt hierbij tevens geïnformeerd over:

- a. De verdere procedure.
  - b. Het recht op kennisnemen van alle stukken waarop de klachtencommissie zijn advies baseert.
  - c. Het recht op bijstand door een raadsman/-vrouw en/of vertrouwenspersoon: alleen de kosten voor het inschakelen van een vertrouwenspersoon zijn voor rekening van de organisatie.
  - d. Het feit dat de klacht wordt doorgezonden aan de aangeklaagde.
  - e. Het feit dat alle stukken die aan de klachtencommissie worden toegezonden en alle informatie die mondeling aan de klachtencommissie wordt verstrekt, ook ter kennis komt van de klager en aangeklaagde.
3. De klachtencommissie zendt de klacht aan de aangeklaagde, tegelijkertijd met de stukken als bedoeld in lid 2.  
De aangeklaagde wordt hierbij tevens gewezen op:
- a. De procedure klachtbehandeling.
  - b. Het recht op kennisnemen van alle stukken waarop de klachtencommissie zijn advies baseert.
  - c. Het recht op bijstand door een raadsman/-vrouw of een ondersteuner: alleen de kosten voor een ondersteuner zijn voor rekening van de organisatie.
  - d. De mogelijkheid om binnen een door de klachtencommissie aan te geven, redelijke, termijn schriftelijk en inhoudelijk te reageren op de klacht.
  - e. Het feit dat alle stukken die aan de klachtencommissie worden toegezonden en alle informatie die mondeling wordt verstrekt aan de

klachtencommissie ter kennis komt van de aangeklaagde en klager.

4. De klachtencommissie hoort ter zitting de klager en de aangeklaagde in elkaars aanwezigheid. Indien een directe confrontatie tussen partijen voor klager te zeer belastend zal zijn, kan de klachtencommissie besluiten partijen afzonderlijk te horen.
5. Na afloop van de hoorzitting in elkaars aanwezigheid worden klager en aangeklaagde in de gelegenheid gesteld om mondeling te reageren op elkaar. In geval van afzonderlijk horen van klager en aangeklaagde verloopt na de afzonderlijke hoorzittingen de procedure zoals vermeld onder art. 3 lid 10 en verder.
6. Als tijdens het onderzoek naar de klacht zowel klager als aangeklaagde bereid blijken tot:
  1. Een vergelijk of schikking begeleidt de klachtencommissie de totstandkoming en legt de gemaakte afspraken vast.
  2. Bemiddeling of mediation schort de klachtencommissie de behandeling van de klacht op totdat de mediation onder begeleiding van een mediator is afgerond.
7. Daarnaast kan de klachtencommissie getuigen en deskundigen horen, al dan niet in aanwezigheid van klager en aangeklaagde, voor zover dit naar het oordeel van de klachtencommissie en in verband met een zorgvuldige behandeling van de klacht noodzakelijk is.
8. De klachtencommissie kan getuigen horen die ten opzichte van klager en/of aangeklaagde anoniem willen blijven voor zover de klachtencommissie tot het oordeel komt dat deze wens tot anonimiteit redelijk en zwaarwegend is en het horen van de getuige noodzakelijk is voor een goede klachtbehandeling. Het verslag van de hoorzitting van de anonieme getuige wordt na de akkoordverklaring door getuige, geanonimiseerd en zonder herkenbare gegevens gezonden aan klager en aangeklaagde.

9. De zittingen van de klachtencommissie zijn niet openbaar.
10. Van iedere hoorzitting waarin klager, aangeklaagde, getuigen of een ander persoon, in elkaars aanwezigheid of separaat worden gehoord, wordt een kort verslag gemaakt, waarin de kern van de verklaring van de gehoorde persoon is vastgelegd. De gehoorde persoon/personen krijgt binnen een week na de hoorzitting de gelegenheid het verslag in te zien en kan dit voorzien van eventuele op- en aanmerkingen, die als bijlage bij het verslag zullen worden gevoegd.
11. Indien betrokkene van de in lid 10 vermelde bevoegdheid geen gebruik maakt, zal dat bij het verslag nadrukkelijk worden vermeld met, indien dit bekend is, de reden.
12. Vervolgens krijgen ook klager en aangeklaagde de gelegenheid om binnen een week na afronding van de in lid 10 vermelde stap(pen) de verslagen van de gehoorde personen en de aan de klachtencommissie overlegde stukken in te zien en deze voorzien van eventuele op- en aanmerkingen.
13. Vervolgens brengt de klachtencommissie binnen twee weken een schriftelijk advies uit aan de directie. In het advies stelt de commissie vast of en in welke mate de klacht naar haar mening gegrond of ongegrond is. Een klacht is gegrond wanneer de klachtencommissie gemotiveerd kan onderbouwen dat de ongewenste gedragingen hebben plaatsgevonden, ten aanzien van wie, op welke wijze met welke frequentie.
14. De termijn van twee weken kan schriftelijk en gemotiveerd met ten hoogste twee weken worden verlengd.
15. Tegelijkertijd met het verzenden van het advies aan de directie, zendt de klachtencommissie een afschrift hiervan aan klager en aangeklaagde.

### 3.4 Bepalingen met betrekking tot de klacht

1. Klachten kunnen alleen schriftelijk worden ingediend.
2. Klachten over ongewenste omgangsvormen kunnen tot drie jaar nadat de gedragingen het laatst hebben plaatsgevonden en uiterlijk tot een jaar na uitdiensttreding van de klager bij Stichting de Vrolijkheid worden ingediend bij de klachtencommissie. Het klachtschrift bevat:
  - a. Naam, functie en geboortedatum van de klager.
  - b. Naam en functie van de aangeklaagde.
  - c. De omschrijving van de gedragingen waartegen de klacht zich richt.
  - d. Datum van het incident of de incidenten.
  - e. Dagtekening.
  - f. Ondertekening door klager.
3. Anonieme klachten worden door de klachtencommissie niet in behandeling genomen.
4. Tot het moment van het uitbrengen van het advies door de klachtencommissie aan de directie kan de klager zijn klacht intrekken. In dat geval worden alle stukken met betrekking tot de klacht vernietigd, met uitzondering van het procedureel verslag.

### 3.5 Geheimhouding en bescherming van de privacy

1. De privacy van betrokkenen wordt zoveel mogelijk beschermd.
2. De leden van klachtencommissie en zij die de klachtencommissie ondersteunen, dienen over al hetgeen zij in verband met de klacht vernemen, geheimhouding te betrachten.
3. Bij de aanvang van iedere hoorzitting wijst de voorzitter

de te horen persoon en de andere aanwezigen op het vertrouwelijk karakter van de klachtbehandeling.

## 4. Besluit van de directie

1. De directie neemt binnen twee weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie een schriftelijk besluit of zij het advies van de klachtencommissie (gedeeltelijk) overneemt en indien dit het geval is, of dit advies aanleiding geeft tot het nemen van de door de klachtencommissie voorgestelde maatregelen. De termijn van twee weken kan schriftelijk en gemotiveerd eenmaal verlengd worden met twee weken.
2. Indien de directie besluit het advies van de klachtencommissie niet over te nemen, terwijl de klacht door de klachtencommissie (ten dele) gegrond is verklaard, beschrijft de directie de redenen die tot dit besluit hebben geleid.
3. Het besluit van de directie wordt toegezonden aan de klager en de aangeklaagde. De klachtencommissie ontvangt een afschrift van het besluit.

## 5. Overige bepalingen

4. De directie vraagt over elk voorstel tot wijziging van deze regeling advies aan de vertrouwenspersoon en de voorzitter van de klachtencommissie voordat het voorstel tot wijziging wordt vastgesteld. Wijzigingen worden voor instemming aan de ondernemingsraad voorgelegd.
5. Gegevens die betrekking hebben op het indienen van een klacht worden niet in het personeelsdossier opgenomen. Wel worden eventuele sancties vastgelegd en wordt een afschrift van het besluit van de directie in het personeelsdossier opgenomen.
6. Alle stukken, verslagen en overige gegevens met betrekking tot de behandeling van de klacht worden door de secretaris van de klachtencommissie in een

klachtdossier vastgelegd. Dit dossier wordt vijf jaar, te rekenen vanaf het eerste jaar nadat de klacht is behandeld, bewaard in een afgesloten archief, alleen toegankelijk voor de klachtencommissie.

7. Na afhandeling van de klacht neemt de secretaris alle stukken, verslagen en andere gegevens waarover de leden van de klachtencommissie in verband met de klacht beschikken in en vernietigt deze.
8. Leden van de klachtencommissie en de interne vertrouwenspersoon\* mogen niet door of vanwege de directie worden benadeeld in hun positie in de onderneming, uit hoofde van hun lidmaatschap van de commissie. Zij genieten dezelfde bescherming als de leden van de ondernemingsraad op grond van artikel 21 van de Wet op de Ondernemingsraden.  
  
\* indien Stichting de Vrolijkheid een interne vertrouwenspersoon heeft benoemd.
9. De directie van Stichting de Vrolijkheid ziet erop toe dat de klager niet wordt benadeeld in zijn positie in de onderneming door het indienen van een klacht.

## **6. Bijzondere bepalingen inzake de positie van de directeur**

In geval de directeur op enigerlei wijze is betrokken bij de klacht, treedt voor deze regeling de voorzitter van het bestuur in de plaats van de directie.

De klachtenregeling en de daarin opgenomen procedure zal in de gevallen zoals omschreven in lid 1 door het bestuur onverkort worden gevolgd. Daar waar in deze regeling directie staat genoemd dient derhalve het bestuur te worden gelezen.

# Contactinformatie vertrouwenspersoon

Ruben Reinders  
Gimd/Zorg van de Zaak  
Overschiestraat 184  
1062 XK Amsterdam

06 38167271  
088 8008500

[r.reinders@gimd.nl](mailto:r.reinders@gimd.nl)  
[www.gimd.nl](http://www.gimd.nl)

Werkzaam op maandag (halve dag), dinsdag,  
donderdag en vrijdag